

## 令和2年度(令和元年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-007

|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|----|
| PDCA                 | 事務事業名             | 市民課窓口業務委託事業                                                                                                                                                                           | 部課等名                                                                                                                                                                                                                    | 市民経済部 市民課 住民記録担当 | 担当      | 榊原          |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  | 内線等     | 306         |    |
| P<br>総合計画との関係性等      | 政策体系              | 章： 第6章 自立した地域経営のまち<br>節： 第1節 行財政運営とサービスの向上<br>基本施策： 1. 行政運営<br>単位施策： (2) 市民サービスの向上<br>個別施策： ①窓口サービスの向上                                                                                |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      | 根拠法令等             |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      | 対象・目的             | 市職員が行うべき業務と民間委託が可能な業務に切り分けて、民間事業者に委ねたほうが効率的かつ効果的な受付と証明書作成業務について委託し、市民サービスの安定化と向上を図るもの。                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      | 目的を達成するための手段・活動内容 | 民間事業者の専門的な知識やノウハウを活用し、窓口業務の効率化を図り、迅速かつ正確、丁寧であり、市民満足度の高いサービスを提供する。また、窓口において、アンケート調査を実施し、窓口サービスの向上を図る。                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
| D<br>前年度の活動結果と見られた成果 | 活動結果              | 活動実績                                                                                                                                                                                  | 29年度                                                                                                                                                                                                                    | 30年度             | 元年度     | 単位          |    |
|                      |                   | ①窓口年間取扱い件数                                                                                                                                                                            | 168,147                                                                                                                                                                                                                 | 161,683          | 157,931 | 件           |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      |                   | 事業費                                                                                                                                                                                   | 33,106                                                                                                                                                                                                                  | 32,996           | 33,302  | 千円          |    |
|                      |                   | 人件費                                                                                                                                                                                   | 1,904                                                                                                                                                                                                                   | 1,874            | 3,105   | 千円          |    |
|                      |                   | 総事業費                                                                                                                                                                                  | 35,010                                                                                                                                                                                                                  | 34,870           | 36,407  | 千円          |    |
|                      |                   | 活動単位当たりのコスト                                                                                                                                                                           | 29年度                                                                                                                                                                                                                    | 30年度             | 元年度     | 単位          |    |
|                      | ①窓口1件あたりの対応コスト    | 217                                                                                                                                                                                   | 216                                                                                                                                                                                                                     | 231              | 円       |             |    |
|                      | 成 果               | 成果指標                                                                                                                                                                                  | 29年度                                                                                                                                                                                                                    | 30年度             | 元年度     | 単位          |    |
|                      |                   | ①受付窓口業務の満足度                                                                                                                                                                           | 実績値                                                                                                                                                                                                                     | 69.8             | 68.0    | 78.3        | %  |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       | 目標値                                                                                                                                                                                                                     | 100.0            | 100.0   | 80.0        |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       | 実績値                                                                                                                                                                                                                     |                  |         |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       | 目標値                                                                                                                                                                                                                     |                  |         |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       | 実績値                                                                                                                                                                                                                     |                  |         |             |    |
| 目標値                  |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
| C<br>課題の整理           | 観点別評価             | 必要性                                                                                                                                                                                   | 有効性                                                                                                                                                                                                                     |                  | 効率性     |             |    |
|                      |                   | ①市の関与の妥当性                                                                                                                                                                             | 妥当                                                                                                                                                                                                                      | ④上位施策への貢献        | 中程度     | ⑦コスト削減余地    | ない |
|                      |                   | ②市民ニーズ                                                                                                                                                                                | 高い                                                                                                                                                                                                                      | ⑤成果向上の余地         | ある      | ※対象・手段の変更   |    |
|                      |                   | ③休廃止の影響                                                                                                                                                                               | 大きい                                                                                                                                                                                                                     | ⑥類似事業の有無         | ない      | ⑧受益者負担適正化余地 | —  |
|                      | 事業の評価・課題          | <b>B</b><br>窓口サービス向上のため、待ち時間目安表の作成、待合スペースへの本棚の設置を行い、待ち時間に対する負担感を軽減する取り組みを実施した。その結果、令和元年度に実施した窓口サービスアンケートにおける、「やや満足」及び「満足」と答えた方が、昨年度より10.3%の増加で78.3%となり、平成27年度の窓口委託後のアンケートで最も高いものとなった。 |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      | A<br>課題解決のための目標   | 今後の事業の方向性                                                                                                                                                                             | <b>拡充推進</b><br>月に1度開催している委託業者との定例会で、改善に向けた方策を協議しているが、今後は委託業者から現場目線での改善提案を求めることで、さらなる窓口サービス向上を図っていく。また、窓口サービスアンケートにおける待ち時間に対する「不満」及び「やや不満」の割合は前年度と比較し3.7%減少したものの、全体の14.8%を占めるため、引き続き待ち時間の負担軽減などの取り組みを行うなど、窓口サービスの向上に努める。 |                  |         |             |    |
| 令和2年度の目標             |                   | 成果指標                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         |                  | 目標値     | 単位          |    |
|                      |                   | 受付窓口業務の満足度                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |                  | 80      | %           |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |
|                      |                   |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |                  |         |             |    |